



## Notas públicas del Grupo Asesor de Impactos y Beneficios Comunitarios (CBIAG) de Pacific Power

Resumen y discusión del informe bienal  
Jueves 19 de septiembre de 2024, 1:00 a 4:00 p.m., hora del Pacífico

*E Source, el socio organizador de la reunión de Pacific Power, sintetizó y resumió estas notas.*

### Resumen ejecutivo

La reunión pública de septiembre del CBIAG se llevó a través de la plataforma Zoom el 19 de septiembre de 2024, de 1:00 a 4:00 p.m. PDT. Asistieron a ella siete miembros del CBIAG en representación de seis organizaciones integrantes del CBIAG, y cuatro miembros del público. En la reunión se hizo un resumen de lo que se puede esperar del informe bienal y se retomó una discusión acerca de los requisitos de la ley HB 2021.

### Objetivos de la reunión

1. Aprender sobre las formas de medir la equidad de Energy Trust y la OPUC, así como las dimensiones y obstáculos de la equidad
2. Analizar minuciosamente los requisitos de la HB 2021 en el Informe bienal y estructurarlos por sección
3. Repasar el calendario de revisión del mes próximo

Miembros del CBIAG 2024	Organización
Cassidy Attleson	ACCESS
Jennifer Gustafson	AllCare Health
Hannah Lewis	Rural Development Initiative
Tim Lynch	Oficina de Sostenibilidad del condado de Multnomah
Yahaira Torres	Rural Development Initiative
Erubiel Valladares	Rural Development Initiative
Sara Wallach	Community Energy Project
<b>Expositores</b>	
Christina Medina	Gerente de Políticas y participación de las partes interesadas
Alex Novie	Líder del sector de Comunidad y nuevas iniciativas de ETO

Jeffrey Daigle	Equipo de facilitación de E Source
Zanya Morgan	Equipo de facilitación de E Source
Morgan Westberry	Equipo de facilitación de E Source

#### **Asistentes del público**

Angela Clayton Schnidt	Energy Trust of Oregon
Natalia Ojeda	Energy Trust of Oregon

#### **Asistentes afiliados de PacifiCorp**

Kimberly Alejandro	Planificación de Energías Limpias
Lisa Corbly	Planificadora sénior de Gestión de emergencias
Omar Granados	Especialista sénior de Comunicaciones
Holly Powers	Especialista sénior de Gestión de emergencias
Tag Gavin-Darnieder	Equipo de facilitación de E Source
Zanya Morgan	Equipo de facilitación de E Source

## Notas de la reunión

### Bienvenida y presentaciones

Christina Medina, de PacifiCorp, inició la vigésima segunda reunión del CBIAG con la bienvenida a los asistentes, la presentación de los expositores invitados y un agradecimiento a los miembros por su participación continua en el grupo. Las perspectivas de los miembros y del público son esenciales para lograr impactos significativos en las comunidades.

Jeffrey Daigle, de E Source, entregó artículos alusivos a la reunión, hizo una descripción general del orden del día y los objetivos, presentó a los expositores y alentó la participación de los miembros durante la reunión y después de esta por medio de la encuesta posterior.

### Presentación de miembros del CBIAG

Jeffrey Daigle dio pie a la “presentación” de los asistentes a la reunión al preguntar: *¿Qué es algo que le recuerda a su pueblo o ciudad?*

- Ver niños caminando hacia la escuela y al salir de ella
- Grandes cuerpos de agua y el aroma de la marea baja
- El paso de las temporadas, la primera lluvia y el cambio de las hojas
- Tacos, el olor a lluvia y el sonido de los truenos
- El olor de las vacas
- El sonido del tráfico
- El aroma a savia dulce de los árboles

## Reflexiones de la reunión de agosto

Christina Medina, gerente de Políticas y participación de las partes interesadas, compartió una reflexión de la [reunión de agosto del CBIAG](#) en la que incluyó las metas y la lista de asistentes, y sintetizó los temas que surgieron de ahí.

### Objetivos de la reunión:

1. Continuar la discusión sobre las actividades de los Indicadores de Beneficios a la Comunidad (CBI) que se relacionan con el impacto económico, lo que incluye:
  - a. Aspectos del programa de eficiencia energética y su ejecución
  - b. Novedades de la electrificación del transporte
  - c. Discutir la equidad en la contratación
2. Discutir el CBI de Equidad energética y la evaluación de la carga de energía

### Temas principales:

- Destacar las mediciones de desempeño de Energy Trust en Oregon
- Revisar las ofertas de electrificación del transporte a nivel residencial y comercial y discutir las formas de medir el desempeño
- Introducir la equidad en los esfuerzos de contratación, estrategias y alcance

## Energy Trust of Oregon | Mediciones de equidad

Alex Novie, líder del sector de Comunidad y nuevas iniciativas de Energy Trust of Oregon (ETO), compartió los antecedentes de esta organización independiente sin fines de lucro que sirve a 2.4 millones de clientes de Portland General Electric, Pacific Power, NW Natural, Cascade Natural Gas y Avista. Las prioridades de ETO son brindar acceso a energía a bajo costo, generar energía renovable a nivel local y fortalecer a Oregon y al suroeste de Washington. El objetivo es ayudar a los clientes y a las comunidades a reducir costos y a obtener beneficios adicionales al ahorrar energía y utilizar recursos renovables.

### Servicios que ofrece Energy Trust of Oregon:

- Información, incentivos en dinero y servicios
  - Eficiencia energética
  - Energía renovable, tecnologías conectadas a la red
- Ofrece sus servicios a todo tipo de clientes
  - Propietarios y arrendatarios de viviendas nuevas o no tan nuevas
  - Empresas ubicadas en edificios nuevos o no tan nuevos, incluso unidades multifamiliares
  - Industriales y agropecuarios
  - Organizaciones públicas y sin fines de lucro
- Trabaja con:
  - Redes de contratistas, comercios minoristas, distribuidores, arquitectos y más
  - Socios de la comunidad
  - Servicios públicos e instituciones de gobierno

La Comisión de Servicios Públicos de Oregon (OPUC) dispuso formas de medir la energía para Energy Trust of Oregon, las cuales se desarrollaron por medio de una serie de participaciones de la comunidad en 2022 para asegurar que los programas de energía limpia beneficien a las comunidades de justicia

ambiental. Estas formas de medición incluyen pequeñas inversiones directas en las organizaciones, no ofertas de costo y resiliencia de la energía. En 2021, Oregon aprobó la ley HB 2021, la cual demandó que la OPUC estableciera formas de medir la equidad para Energy Trust of Oregon durante el proceso público que centró la retroalimentación comunitaria de las comunidades de justicia ambiental. El estado de Oregon define a las comunidades de justicia ambiental como comunidades de color, comunidades con menores ingresos, comunidades tribales, comunidades rurales, comunidades de la costa, comunidades con infraestructura limitada y otras comunidades tradicionalmente menos representadas en los procesos públicos y que reciben los efectos negativos de peligros ambientales y riesgos de salud. Las principales víctimas de dichos daños son, entre otros, las personas mayores, los jóvenes y quienes viven con discapacidades. A principios de 2022, el personal de la OPUC comisionó a un asesor de equidad para que dirigiera participaciones comunitarias que conformaran el desarrollo de estas formas de medición. Para diciembre de 2022, los comisionados de la OPUC adoptaron estas formas de medición y las agregaron a las medidas de desempeño cumpliendo la legislación y siguiendo indicaciones para asegurar que los programas de energía limpia que ETO diseña y administra beneficiaran a las comunidades de justicia ambiental.

En 2023 fue el primer año que se establecieron objetivos y se informaron resultados; 2024 fue igual. En julio de 2024 se actualizó el acuerdo de subsidios de Energy Trust con un nuevo plan de equidad para administrar los fondos de reparación para la eficiencia energética en Oregon.

A continuación, se presenta un resumen de las formas de medición de la OPUC. Las dimensiones de equidad fueron identificadas por la red de directores de sostenibilidad urbana, mientras que los obstáculos que se abordan se derivaron de la participación de los clientes y la retroalimentación de las partes interesadas.

Resumen de mediciones	Dimensión de la equidad	Obstáculo abordado
Acceso a apoyos para las comunidades	Estructural, distributivo	Falta de capital para participar
Acceso a la información	Procedimental, distributivo	Obtener información sobre energía que sea confiable y asociable
Reducción de la carga de energía	Estructural, distributivo	Falta de capital para participar
Confiabilidad y resiliencia de la comunidad	Distributivo	Recursos limitados y aumento de costos

**Discusión de la reunión:**

- Christina Medina preguntó si una dimensión de la equidad puede considerarse como un ocupante de la equidad. ¿Son sinónimos?
  - Alex Novie explicó que los dos términos son sinónimos, pero la red de directores de sostenibilidad urbana usa el término “dimensiones de equidad” en su marco de trabajo.

En la siguiente tabla se resumen los avances y los resultados del informe para el rastreo de las formas de medición de 2023.

Medición de equidad	Objetivo de 2023	Resultados de 2023
<b>Acceso a apoyos para las comunidades</b>	Aumentar el apoyo en un 20% para destinar un mínimo de <b>1.8 millones de USD</b> a organizaciones sin fines de lucro que atiendan a comunidades de justicia ambiental	Se gastaron <b>4.5 millones de USD</b>
<b>Acceso a la información</b>	Agregar <b>10 nuevos representantes de difusión</b> y apoyar la vinculación con las comunidades de justicia ambiental	<b>Se agregaron 13.25 FTE para apoyar la difusión y vinculación</b>
<b>Reducción de la carga de energía</b>	<b>Dos nuevas ofertas ampliadas a bajo costo y sin costo para reducir la carga de energía</b> (sin superar los 500 USD O el 20% de los costos del proyecto)	Se desarrollaron <b>dos programas piloto nuevos sin costo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bombas de calor con ductos</li> <li>• Calentadores de agua con bomba de calor</li> </ul>
<b>Confiabilidad y resiliencia de la comunidad</b>	Trabajar con <b>cinco socios de la comunidad</b> para apoyar la creación de una nueva oferta de almacenamiento de energía residencial en baterías	Asociación con <b>seis organizaciones comunitarias</b> que aportaron retroalimentación sobre la nueva oferta

A continuación, se presentan los objetivos de 2024 de las mediciones de equidad de la OPUC, el aumento del personal para apoyar con la difusión, los fondos invertidos, los socios comunitarios y los proyectos de resiliencia.

Medición de equidad	Objetivo de 2023	Objetivo de 2024
<b>Acceso a apoyos para las comunidades</b>	Invertir un mínimo de <b>1.8 millones de USD</b> en organizaciones sin fines de lucro que atiendan a comunidades de justicia ambiental	Aumentar la inversión a un mínimo de <b>4.5 millones de USD</b>
<b>Acceso a la información</b>	Agregar <b>10 nuevos representantes de difusión</b> y apoyar la vinculación con las comunidades de justicia ambiental	Agregar al personal un <b>total de 35 FTE</b> para apoyar la difusión y vinculación con las comunidades de justicia ambiental
<b>Reducción de la carga de energía</b>	Crear y lanzar <b>dos nuevas ofertas ampliadas a bajo costo y sin costo</b> para reducir la carga de energía	<b>Aumentar</b> la cantidad de socios y clientes de la comunidad que reciban ofertas a bajo costo y sin costo
<b>Confiabilidad y resiliencia de la comunidad</b>	Trabajar con <b>cinco socios de la comunidad</b> para apoyar la creación de una nueva oferta de almacenamiento de energía residencial en baterías	<b>Aumentar</b> la cantidad de proyectos de resiliencia para clientes de ingresos moderados y bajos

Además de expandir las formas de medición y los objetivos para 2024, ETO agregó inversiones en la infraestructura del mercado dirigidas a la red de aliados comerciales y el desarrollo de la fuerza laboral. Al invertir en la red de contratistas, el objetivo es aumentar la cantidad y diversidad (empresas propiedad de mujeres y minorías) de contratistas activos, así como la cantidad de proyectos realizados y ahorros obtenidos. ETO informará la cantidad de contratistas ubicados en cada condado y explicará cómo los esfuerzos de Energy Trust han ayudado a los clientes a tener acceso a una red más amplia y más diversa de contratistas calificados. El objetivo del desarrollo de la fuerza laboral es hacer informes del desarrollo y los gastos de las actividades (incluyendo su ubicación y el área de trabajo del servicio

público) para explicar cómo los esfuerzos de Energy Trust han ayudado a los clientes a tener acceso a una red más amplia y más diversa de contratistas calificados.

### ***Discusión de la reunión:***

- Christina Medina, al considerar el valor de contar historias para valorar mejor lo que se ha logrado en estas áreas, preguntó: ¿dónde sería posible que PacifiCorp encontrara esa información?
  - Novie reveló que ETO tiene testimonios de socios comunitarios que realmente reflejan el impacto del trabajo. Karen Chase, colega de ETO, redactó un artículo donde detalla la investigación de primera mano.
- Jeffrey Daigle preguntó si había algún punto de intersección entre los clientes con bajos ingresos de Pacific Power y ETO donde ambas agencias pudieran compartirse los datos.
  - Novie explicó que el tema se ha discutido mucho con el personal de la OPUC para idear la manera de compartir los datos para mejorar la identificación de clientes, considerando que ambas agencias tienen objetivos y recursos compartidos. Actualmente, las agencias están explorando cómo se vería el uso compartido de los datos y están estableciendo protocolos acerca del uso de la información. El objetivo es facilitar las cosas para los clientes y reducir los obstáculos para la participación.
- El representante de la Oficina de Sostenibilidad del condado de Multnomah expresó su agradecimiento por la presentación y se mostró emocionado por ser testigo de las transiciones en el espacio.

## Guía del informe bienal

Jeffrey Daigle repasó el calendario del informe bienal desde fines de septiembre hasta mediados de noviembre. Se compartirán las diapositivas del resumen con el grupo de participación de las Naciones tribales y el CBIAG a finales de septiembre, antes de que se les envíe el borrador del informe a principios de octubre. A mediados de octubre, PacifiCorp tendrá discusiones con los grupos para asegurar que estos tengan las atribuciones apropiadas y que el equipo de trabajo se exprese correctamente. El informe bienal se terminará y presentará a mediados de noviembre.

Actualmente, el informe bienal está en la fase de reunir los requisitos de la sección 6 de la HB 2021 para ilustrar las definiciones clave, las reuniones específicas relacionadas con los requisitos de la sección 6 y la retroalimentación recibida de los grupos participantes. Cada sección describirá el tema con contexto y claridad adicional, resumirá los procesos públicos relevantes, explicará si el tema está cubierto por algún CBI existente e identificará los siguientes pasos, acciones e impactos.

La Sección 6 de la HB 2021 (2)(a) estipula que el servicio público, en consulta con el CBIAG, presente un informe bienal que evalúe los impactos y beneficios a la comunidad que la compañía de energía eléctrica ha generado. El informe bienal debe incluir una descripción de lo siguiente:

- A. Carga de energía y desconexiones de clientes residenciales y desconexiones de pequeñas empresas.
  - Definición clave: Una carga alta de energía se da cuando los clientes destinan el 6% o más de sus ingresos para pagar los costos de la energía eléctrica de su vivienda. Esta definición coincide con la del Consejo Estadounidense para una Economía con Eficiencia Energética (ACEEE).

- La carga de energía puede ser más alta para las poblaciones vulnerables
  - Ingresos más bajos
  - Facturas de energía eléctrica más altas
  - Viviendas con menos uso eficiente de la energía
  - Se necesita más energía para mantener la casa caliente o fresca (escape de energía, uso de calefactores portátiles, etc.)
- El CBIAG discutió la sección A en agosto de 2023 y marzo de 2024:
  - Agosto de 2023: Un debate alrededor de los programas de asistencia relacionados con la energía, ofrecido por Pacific Power
    - Evaluación de la carga de energía (EBA)
      - Se contrató a Empower Dataworks (EDW) para que hiciera la evaluación
    - Recolección y análisis de datos
  - Marzo de 2024: Se discutieron medidas clave relacionadas con:
    - Carga de energía promedio por sección censal
    - Carga de energía promedio de los clientes de bajos ingresos, los participantes de programas de asistencia con las facturas y miembros de naciones tribales
    - La encuesta sobre el descuento en la factura a clientes de bajos ingresos
- Los siguientes pasos para la evaluación de la carga de energía son:
  - Colaborar con las partes interesadas para evaluar los descubrimientos de la EBA presentados.
  - Desarrollar e implementar un plan para incorporar los descubrimientos de la EBA a los programas para clientes de bajos ingresos, incluyendo los programas de vinculación de la compañía, ajustes al descuento por bajos ingresos (LID), verificación posterior a la inscripción al LID, asociaciones para la climatización, etc.
  - Continuar con la participación en el Expediente UM 2211 de Oregon para la implantación de programas y tarifas diferenciales de acuerdo con la HB 2475 en Oregon.
- En mayo de 2024, las Naciones tribales discutieron la sección A y destacaron los siguientes temas:
  - Programas de descuentos a clientes de bajos ingresos y requisitos a cumplir
  - Descripciones generales y directrices de ingresos del LIHEAP (Programa de asistencia con la energía doméstica para personas con bajos ingresos)
  - Programa de asistencia con la energía de Oregon (OEAP)
  - Programa de asistencia con la energía por COVID
  - Programa de fondos para combustible
- Los grupos dieron la siguiente retroalimentación:
  - Aportes recibidos sobre el desarrollo de la encuesta sobre el descuento a clientes de bajos ingresos:
  - Aumentar el conocimiento del programa repartiendo volantes en centros de servicios para personas con discapacidad y adultos mayores, incluir más inserciones en las facturas y crear incentivos y materiales para referir amigos
  - Ofrecer recursos a los participantes que tengan hijos pequeños para reducir el uso de energía
  - Actualizar los materiales de marketing para incluir a los clientes de comunidades que participan en el programa

- Iniciar compromisos con partes interesadas para desarrollar formas de medir la EBA
- Coordinar las formas de medir la EBA con otros servicios públicos de todo el estado de Oregon
- Entregar los resultados de la EBA al personal de la OPUC a más tardar en octubre de 2024
- Como resultado, se hicieron los siguientes cambios:
  - Adaptación de la encuesta sobre el descuento por bajos ingresos y de los métodos de distribución del programa de acuerdo con los aportes recibidos
  - Ampliar la difusión con más postales, mensajes por correo electrónico y publicaciones en redes sociales
  - Modificar el enfoque de la encuesta residencial para incluir a las encuestas que se apliquen por correo electrónico y por teléfono para llegar a los clientes que no tienen correo electrónico registrado en Pacific Power

***Discusión de la reunión:***

- AllCare Health expresó su agradecimiento a PacifiCorp por considerar la retroalimentación y hacer cambios.
- B. Oportunidades para aumentar los contratos con negocios que sean propiedad de mujeres, veteranos o personas negras, indígenas o de color
- El CBIAG discutió la sección B en agosto de 2024 y compartió las siguientes prácticas:
    - Participación de PacifiCorp en exposiciones comerciales y otras oportunidades para interactuar con diversas empresas, como la Asociación de Empresarios a Minorías de Oregon (OAME) y el sitio de negocios con el gobierno estatal, Oregon Governor’s Marketplace.
    - Asociarnos e impulsar a contratistas de alta calidad para que subcontraten a proveedores diversos.
    - Desarrollar o rescatar materiales de difusión relacionados con el compromiso de PacifiCorp de asociarse con negocios locales, pequeños y/o diversos.
    - Trabajar con unidades de negocios para identificar oportunidades de mentoría para proveedores locales, pequeños y/o diversos.
    - Participación de PacifiCorp en eventos de vinculación y difusión con organizaciones comunitarias.
    - Con aportes y acuerdos con de negocios, invitar a por lo menos un proveedor diverso a participar en las licitaciones competitivas formales.
  - Christina Medina reconoció que no hay mucha retroalimentación con respecto a la sección B debido a que las discusiones con los miembros fueron más esclarecedoras que informativas. Aunque no hay mucha retroalimentación, las conversaciones siguen teniendo un impacto significativo y PacifiCorp ha identificado más oportunidades de adquisición, como Governor’s Marketplace.
- C. Acciones realizadas en comunidades de justicia ambiental ubicadas dentro del territorio de servicio de la compañía de energía eléctrica destinadas a mejorar la resiliencia durante condiciones adversas o a facilitar inversiones en el sistema de distribución, incluyendo inversiones en instalaciones para obtener electricidad sin emisiones:
- La discusión del programa se enfocó en el programa piloto del Centro de resiliencia de Energía renovable comunitaria (piloto de CBRE-RH o programa piloto) para apoyar a



- centros comunitarios esenciales que trabajan para aumentar la resiliencia del lugar con energía renovable y almacenamiento en baterías
- Los proyectos de CBRE pueden ofrecer varios beneficios, como los siguientes:
    - Pueden ayudar a una comunidad a ser más resiliente durante eventos adversos al tener generación de energía renovable en el mismo lugar, complementada con almacenamiento en baterías.
    - En condiciones normales, el sistema puede utilizarse en el lugar para reducir los costos de la energía eléctrica y/o vender energía al servicio público.
    - El servicio público puede aportar el componente de almacenamiento en baterías para abordar las necesidades de la red con un programa de respuesta a la demanda (creando una fuente adicional de ingresos para el centro).
  - El CBIAG discutió la sección C en marzo y abril de 2024:
    - Marzo de 2024: Se compartieron los detalles del programa piloto propuesto, incluyendo los criterios de elegibilidad y los componentes del piloto. Se resaltó un vínculo directo entre el piloto de CBRE-RH y el Indicador de beneficio a la comunidad (CBI) de resiliencia provisional, desarrollado por el grupo de partes interesadas.
    - Abril de 2024: Se solicitó más retroalimentación del grupo con respecto a los siguientes detalles:
      - calendario de entrega de incentivos, y
      - posibles formas de medición utilizadas para dar seguimiento al progreso del programa piloto
  - El grupo de participación de las Naciones tribales discutió la sección C en febrero de 2024:
    - Las partes interesadas escucharon más detalles sobre las tres ofertas del programa piloto CBRE-RH. Se pidió retroalimentación sobre las mejores formas de acercarse a las partes interesadas en desarrollar proyectos de CBRE de las Naciones tribales.
  - Los grupos dieron la siguiente retroalimentación:
    - PacifiCorp podría contactar a grupos de recuperación a largo plazo para que ayudaran a identificar centros de resiliencia que estuvieran en desarrollo actualmente, y aprovechar la planificación de gestión de emergencias de jurisdicciones locales y los anticipos de subvenciones para centros de resiliencia de la Oficina de Resiliencia y Gestión de Emergencias de Oregon.
    - Posibles formas de medición para dar seguimiento a los avances de la CBRE, así como mediciones a incorporar a la estrategia de Compañía para evaluar la resiliencia.
  - Como resultado, se hicieron los siguientes cambios:
    - La Compañía utilizará las formas de medir la resiliencia para dar prioridad a un pronto alcance a las comunidades vulnerables identificadas utilizando formas de medir la resiliencia e incluirá la sugerencia de considerar el aumento de la resiliencia de la red nacional de lugares de refugio identificados por la Agencia Federal para el Manejo de emergencias.
    - Además, la Compañía aprovechará la participación local durante las actividades de Planificación del sistema de distribución para resumir las oportunidades del piloto de CBRE-RH.

***Discusión de la reunión:***

- Christina Medina agregó que Ryan Harvey está a cargo del piloto del programa de CBRE y actualmente trabaja para que lo aprueben; una vez que lo logre, regresará al espacio del CBIAG para dar más detalles y compartir los siguientes pasos.
  - Jeffrey Daigle explicó que en ocasiones puede ser difícil comprender los siguientes pasos, pero que el equipo analiza cuidadosamente la retroalimentación y las preguntas para considerar las distintas perspectivas.
  - Holly Powers, especialista sénior de Gestión de emergencias, se presentó ante el grupo y explicó su área de enfoque en la gestión de emergencias: la preparación, la respuesta de mitigación y la recuperación.
  - Lisa Corbly, planificadora sénior de Gestión de emergencias, detalló su trabajo en el espacio de emergencia conforme el equipo explora métodos para ayudar a crear resiliencia en el territorio de servicio de Oregon y trabaja para identificar áreas para aprovechar los esfuerzos actuales entre las compañías.
- D. Distribución de las inversiones en infraestructura o en la red y en mejoras en las comunidades de justicia ambiental ubicadas dentro del territorio de servicio de la compañía de energía eléctrica, incluyendo las inversiones en infraestructura o en la red que faciliten que la compañía de energía eléctrica cumpla con los objetivos de energía limpia establecidos en la sección 3 de esta ley de 2021.
- En el Plan de Energías Limpias, la compañía propuso definir tres componentes clave de la resiliencia: la resiliencia comunitaria, la resiliencia del servicio público y la resiliencia del servicio público y la comunidad, que integra a ambas. El propósito es identificar oportunidades de subvenciones que podrían reducir los obstáculos financieros para implantar soluciones que reduzcan la vulnerabilidad a los apagones y aumenten el acceso a energías renovables.
  - El CBIAG discutió las formas de medición clave de la sección D en abril de 2024:
    - Mejorar la resiliencia de las comunidades de justicia ambiental durante los cortes de energía eléctrica
    - Proyectos de energía renovable comunitaria
    - Reducir la frecuencia y duración de los apagones
      - SAIDI, SAIFI y CAIDI a nivel de área, incluyendo eventos de gran magnitud
- E. Los beneficios conjuntos en lo social, económico o en justicia ambiental que resulten de las inversiones, contratos o prácticas internas de la compañía de energía eléctrica
- Pacific Power ha compartido CBIs (Indicadores de beneficio a la comunidad) provisionales como parte del Plan de Energías Limpias para ayudar a medir estos beneficios conjuntos
  - El desarrollo de la Encuesta sobre beneficios de las energías limpias fue en colaboración con miembros del CBIAG a lo largo de varias sesiones.
  - Hubo un proceso de varias fases consistentes en actualizaciones y conversaciones con el CBIAG sobre las pruebas a la estrategia en los siguientes meses:
    - Febrero de 2023: Propuesta inicial sobre el concepto de la encuesta
    - Mayo a junio de 2023: Se recolectaron ideas y perspectivas sobre las categorías de las preguntas y los temas, lo que incluyó una discusión sobre el método de distribución de la encuesta.
    - Agosto de 2023: Presentación del borrador de la encuesta
    - Diciembre de 2023: Entrega de resultados de la encuesta

- También se proporcionó al CBIAG una descripción general de las prácticas internas de equidad para la contratación:
  - Agosto de 2024: Presentación sobre Equidad en la contratación

#### ***Discusión de la reunión:***

- Christina Medina agregó que el informe bienal incluirá los resultados de la encuesta de beneficios de la energía limpia.

#### **F. Experiencia del cliente, incluyendo una revisión de las encuestas anuales de satisfacción del cliente**

- La experiencia del cliente (CX) es la práctica de medir y gestionar la forma en la que los clientes hacen negocios con una organización. Las prácticas de CX de Pacific Power se utilizan para ayudar a Pacific Power a mejorar continuamente la forma en que la organización sirve a sus clientes.
- Las prácticas de la experiencia del cliente nos permiten entender cómo estamos atendiendo a los clientes y a identificar formas de servirles mejor, como las siguientes:
  - Aplicar encuestas para comprender mejor a los clientes y los cambios en sus necesidades para dar forma a un enfoque estratégico hacia la mejora continua
  - Comprender mejor a los inscritos en el programa de descuentos por bajos ingresos para validar aún más la equidad y alcance del programa.
  - Evaluar el impacto de los programas en los participantes.
- El CBIAG discutió las formas de medición clave de la sección F en diciembre de 2023, marzo de 2024 y julio de 2024:
  - Diciembre de 2023: Revisión de la Encuesta sobre los beneficios de las energías limpias.
  - Marzo de 2024: Presentación de Escalent para revisar los resultados de la encuesta de la Agencia de Acción Comunitaria. Tratamos la percepción, satisfacción, participación e inscripción del cliente, su conocimiento del programa, la mercadotecnia y accesibilidad.
  - Julio de 2024: Discutimos medidas clave relacionadas con:
    - Comunicados sobre los cortes del servicio
    - Puntos de contacto con el cliente
    - Experiencia del cliente
- El grupo dio la siguiente retroalimentación:
  - ¿Es posible que Pacific Power aumente el porcentaje de encuestados que hablan español?

#### **G. Acciones para impulsar la participación del cliente**

- Las consideraciones clave son:
  - Desarrollar y refinar las estrategias de participación externa para aumentar la accesibilidad.
  - Buscar retroalimentación directa de las partes interesadas para crear procesos incluyentes y accesibles para la colaboración y aportación de ideas y perspectivas.
  - Buscar una mayor participación de las comunidades que tradicionalmente no han participado en los procesos de planificación del servicio público.
  - Funcionalmente, los grupos de asesores ofrecen un espacio para intercambiar información e ideas entre la compañía y las comunidades y ayuda a la vinculación comunitaria.

- El grupo dio la siguiente retroalimentación:
    - Los clientes señalaron la necesidad de traducir los comunicados a otros idiomas, además del español, para promover más participación e interacción.
    - Seguridad psicológica y la importancia percibida de una representación consistente de los miembros del CBIAG
    - Continuar las lecturas previas y crear otros recursos y materiales complementarios es esencial para aumentar la aportación de ideas y perspectivas
    - Énfasis en los impactos y en la 'historia' que éstos revelan
  - Como resultado de la retroalimentación, se hicieron los siguientes cambios:
    - Expansión de los canales de comunicación para la difusión en español
    - Conducir una actividad para saber quiénes están presentes al iniciar cada reunión.
    - Compartir información antes de las reuniones y cerrar el ciclo en cada reunión para ayudar a aclarar el contexto y orientar a los participantes de la reunión.
  - Kimberly Alejandro se volvió a presentar ante el grupo como la nueva gerente regulatoria de Planificación de energías limpias. El objetivo es escuchar perspectivas de todas las personas que son afectadas por las transiciones a la energía limpia.
- H. Otros puntos que determine la compañía de energía eléctrica y el Grupo asesor de impactos y beneficios comunitarios de la compañía eléctrica.
- Este requisito permite que el grupo decida cuáles son los temas más importantes para la comunidad y PacifiCorp traerá expertos en el tema para discutirlos. Un ejemplo es la electrificación del transporte, un tema sobre el cual el grupo mostró interés debido a que cada vez más personas adoptan vehículos eléctricos y las comunidades cambian para incluir estaciones de carga para VE. Como respuesta directa a las preguntas e inquietudes de la electrificación del transporte, Kate Hawley se presentó anteriormente ante el grupo y compartió los desafíos en torno a la infraestructura y el acceso.
    - El grupo de la serie de participación de las Naciones tribales también tuvo reuniones individuales con Hawley para detallar las necesidades tribales y crear una estrategia para aprovechar el financiamiento disponible.

***Discusión de la reunión:***

- Jeffrey Daigle recordó una actividad grupal que se hizo en diciembre de 2023, en la que se pidió a los miembros que destacaran los temas de mayor importancia para que el equipo los agregara a la agenda de 2024. Estos temas se han usado para moldear la planificación del espacio y determinar qué expertos se necesitan sobre los puntos a tratar. Siempre existe la oportunidad de que los miembros sugieran temas de los que les gustaría saber o discutir más. Una vez más, en diciembre los miembros realizarán la misma actividad para desarrollar la agenda de 2025.
- El representante de la Oficina de Sostenibilidad del condado de Multnomah mencionó la falta de tiempo y capacidad en este espacio para duplicar las conversaciones. Es importante ser claros con respecto a lo que cada grupo o espacio debe abordar.
  - Daigle reconoció este comentario y explicó que la compañía hizo un análisis de los distintos grupos asesores disponibles para cada integrante, como los grupos asesores de PGE y ETO. El objetivo de PacifiCorp es asegurar que los miembros no escuchen conversaciones idénticas en todas partes y que vean el valor del CBIAG.
  - La Oficina de Sostenibilidad del condado de Multnomah respondió que la presentación de hoy fue más clara en cuanto a cómo se ha considerado la retroalimentación del grupo, pero hay un malentendido con el contenido del informe bienal.

- Christina Medina agregó que el informe explorará lo que son los grupos asesores, cuál es su función y quiénes los integran. También habrá datos demográficos para mostrar a las comunidades atendidas e historias que detallen el trabajo con las tribus en Oregon y los contextos e historias tribales. El informe no pretende ser un documento técnico, sino un reflejo de la comunidad. Además, los indicadores de beneficios a la comunidad se reconocerán y actualizarán en el informe bienal. El borrador se compartirá con el grupo y el equipo recibe con entusiasmo cualquier retroalimentación.

## Comentarios del público

Jeffrey Daigle abrió el espacio para los comentarios del público y las ideas finales al preguntar: *¿Cuál fue su mayor enseñanza de la conversación de hoy?*

- ETO solicitó hablar más de la forma en que la compañía define los indicadores de beneficios a la comunidad, específicamente con respecto al piloto de CBRE-RH.
  - Daigle recordó conversaciones entre el CBIAG y Ryan acerca de la resiliencia como CBI, donde se analizó específicamente la frecuencia y duración de los apagones en determinadas áreas y se citaron recursos renovables adicionales que se requieren en la comunidad. El objetivo del CBRE-RH es tener lugares donde se obtengan recursos renovables y que funcionen como centros de emergencia.
  - Medina agregó que hay cinco categorías clave de los CBIs y tres maneras en las que las categorías pueden medirse. Dos de esos CBIs tienen intersecciones con el programa piloto de CBRE-RH; sin embargo, como el programa sigue en la fase de desarrollo, todavía no se definen claramente. El equipo puede enviar enlaces a ETO para destacar lo que ya se presentó.
  - El representante de la Oficina de Sostenibilidad del condado de Multnomah manifestó que sentía haber logrado una meta parcial importante con el borrador del informe bienal que se aproxima, habló de la importancia de ser francos y mostró interés por lo que todavía falta.

## Siguientes pasos

Christina Medina, de PacifiCorp, cerró la reunión tras compartir el contexto de los siguientes pasos, agradeció a los miembros por la retroalimentación y al equipo por el apoyo y por colaborar para tener una excelente reunión. No habrá reunión del grupo en noviembre; pero en su lugar, habrá un ejercicio fuera de la conexión. La última reunión del año será el [14 de diciembre](#), de 1 a 4 pm. PacifiCorp seguirá transformándose y ansía seguir trabajando con los miembros del CBIAG; además, les recuerda a los miembros que pueden invitar a compañeros de sus organizaciones para que se unan a las llamadas.

Habrá una [reunión de planificación de energía limpia](#) en línea vía Zoom el 27 de octubre de 2024, de 1 a 4 PM.

Por favor, participe en la encuesta posterior a la reunión, si aún no la ha respondido:

[CBIAG | Septiembre \(office.com\)](#)